香港申訴專員

2019/20 年報撮要

正面看投訴

共建好制度

香港申訴專員
2019/20 年報撮要

投訴及查詢

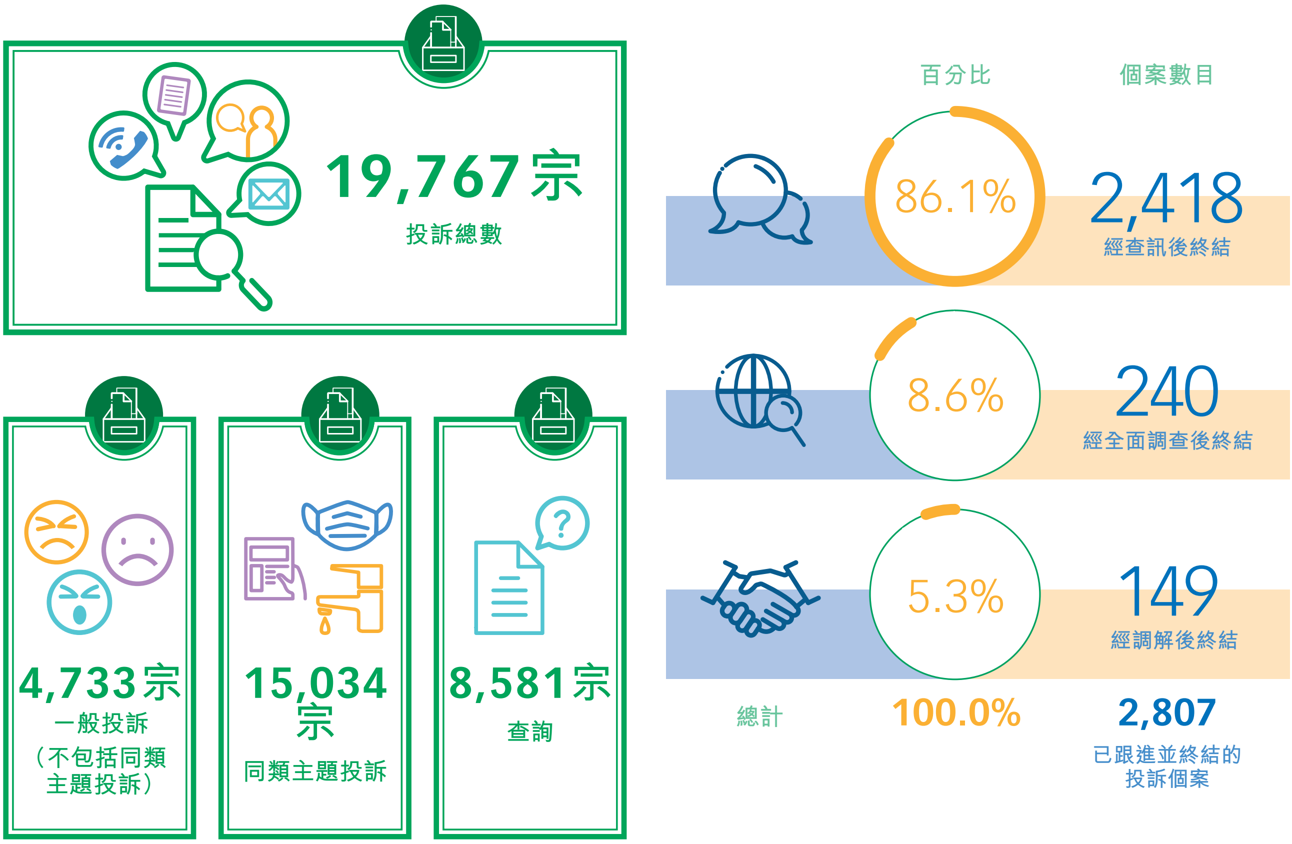
在本報告年度，本署接到共19,767宗投訴個案，較上年度的4,991宗增加296%，數量為前所未見；連同由上年度轉入的970宗投訴個案，我們在本年度須處理的投訴合共20,737宗，而去年則為5,808宗。至於本年度內接到的查詢則有8,581宗，較去年接到的10,403宗為少。

在19,767宗投訴個案當中，有15,034宗為同類主題投訴的從屬個案，亦創歷來新高。大部分同類主題投訴涉及近期發生的政治事件及社會風波。本署接到的一般投訴（即豁除同類主題投訴後的個案）數目與去年相若。

我們在本年度完成的投訴個案達19,838宗，佔由上年度轉入和在年度內接到的個案總數的95.7%。在已完成處理的投訴當中，有2,807宗是以查訊、全面調查或調解方式跟進並終結。本年度已跟進並終結的個案稍為少於去年的2,912宗，原因是本署須處理大量同類主題投訴，以及因應2019冠狀病毒疫情而實施特別工作安排之影響。

其餘的個案（17,031宗，佔85.8%）經評審後已經終結，當中包括投訴缺乏充分理據而未能跟進（8,676宗，佔經評審後終結個案50.9%），或受本署職權範圍或條例所限（8,355宗，佔經評審後終結個案49.1%）。在2019/20年度經評審並終結的個案遠多於2018/19年度的1,926宗，其中同類主題投訴佔大部分。

2019-2020 年度主要數字一覽



調查及查訊結果

在本年度，本署以全面調查方式終結了240宗投訴個案，其中有152宗（佔63.3%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在2,418宗以查訊方式終結的個案當中，本署在369宗（佔15%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

12.9% 成立
8.8% 部分成立
41.7% 投訴不成立，但機構另有缺失
34.2% 不成立
0.8% 未有定論
1.7% 投訴已撤回／中止調查

註：經四捨五入後，總數未必等如100%。

主動調查

本署在年度內完成了十項主動調查：

- 政府對電動私家車配套設施的規劃及安排
- 有關辨識和通報懷疑虐待兒童個案的機制
- 屋宇署「強制驗窗計劃」的執行
- 教育局審批直接資助計劃學校和私立學校調整學費及私立學校收取其他費用的機制
- 地政總署對私人商場內的公共行人通道及公共室內廣場被用作商業用途的執管
- 閒置天橋和「斷橋」的問題
- 房屋署轄下議員辦事處的編配機制
- 房屋署及社會福利署就獨居公屋租戶服刑的通報機制及安排
- 康樂及文化事務署於土地註冊處存放公眾遊樂場地圖則的安排
- 有關核實綜合社會保障援助及公共福利金申請人及受助／受惠人出入境記錄的機制

建議

我們在年度內進行了的調查及提出的建議的數目如下。

進行了的全面調查：**240**
提出的建議：**128** (72.3%)

進行了的主動調查：**10**
提出的建議：**49** (27.7%)

獲接納予以落實的建議：**148** (83.6%)

考慮中的建議：**29** (16.4%)

履行服務承諾

年度內本署在處理投訴方面，繼續能夠達到服務承諾所擬定的指標。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	– 5個工作天內	99%	99.9%
受本署職權範圍所限，經初步評審後終結投訴個案	– 10個工作天內	90%	98.9%
	– 15個工作天內	99%	99.4%
完成投訴個案	– 3個月內	80%	93.5%
	– 6個月內	99%	99.3%

在查詢方面，因應疫情而在2020年2月及3月實施的特別工作安排，對我們當時的處理時間有所影響。整體而言，有96.4%的書面查詢能夠在十個工作天內答覆（我們的服務承諾是不少於99%）。

調解

在已跟進並終結的2,807宗投訴個案中，有149宗（佔5.3%）以調解方式終結。過去五年，參與調解的政府部門及公營機構數目有上升趨勢，由2015/16年度的21個增至2019/20年度的25個。每宗調解個案的平均處理時間約13.4天，當中89.3%的個案都能在一個月內完成，而在五天內迅速解決的個案則超過32%。以回應問卷的投訴人作統計，逾91%對本署的調解服務給予正面評價。

149宗
調解個案

涉及公開資料的投訴

在本年度，本署接到涉及公開資料的投訴個案共有100宗，為歷年來的最高記錄，反映市民對於政府開明問責的期望與日俱增。在已終結的84宗涉及公開資料的個案中，本署發現當中40宗（佔48%）有不足之處。

	《守則》涵蓋的機構	《守則》涵蓋範圍以外的機構
接到的投訴	96	4
已終結的個案*	78	6

* 包括由上年度轉入的個案

重新評審及覆檢個案

本年度內，我們接到共219宗重新評審個案的要求，並就其中95宗重新展開查訊。此外，本署接到共239宗覆檢個案的要求。在完成覆檢後，本署改變了對三宗個案的決定，對其餘236宗個案則維持原來的決定。

香港申訴專員
2019/20 年報撮要

傳遞本署的資訊

我們進行了一系列宣傳推廣活動，讓市民大眾認識本署的職能，推動社會上各持份者的參與，並鼓勵他們提出意見。我們透過網上渠道及社交媒體平台發布及傳遞有關本署最新發展的消息。為提高工作的透明度，我們在本署網頁發表了更多的調查報告。有關本署展開主動調查或公布調查報告的消息，亦會在本署的網頁及社交媒體專頁上公布周知。

本人於2019年4月履新初期舉辦了一次傳媒茶敘，分享本署未來數年的發展方向。在年度內，我們舉辦了兩次新聞發布會及發出六份新聞公報，公布十項主動調查的報告。此外，我們亦宣布展開五項主動調查，並邀請市民大眾提出意見。

我們參與了九個研討會，向不同政府部門及公營機構的人員講解本署的工作範圍，並分享本署的使命及處理投訴的經驗。我們亦接待了共12個內地及海外團體。

申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2019年11月8日舉行。入境事務處由於在處理投訴方面表現卓越，竭誠服務市民，獲頒本年度大獎，另外兩個獲獎部門為郵政署及社會福利署；食物環境衞生署則獲頒調解獎。此外，54名公職人員亦獲頒獎項。

我們與內地及世界各地的申訴專員機構保持緊密的聯繫。本人於2019年9月前赴北京及上海與國家監察委員會的人員會面，隨後在10月訪問澳門廉政公署。2019年9月底，本人出席了在台北舉行的第31屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員研討會及事務會議。同年11月，本人前赴土耳其伊斯坦布爾出席亞洲申訴專員協會常務理事會會議，並獲選為秘書長。

重視人才

在本年度，公署透過加強職員的個人發展及知識管理，進一步鞏固本署人員的專業能力，並推廣學習文化。我們為員工舉辦了入職簡介課程、職業訓練工作坊及分享會。為確保本署人員與時並進，認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法及當前趨勢，本署亦派員出席海外培訓及研討會。

公署繼續推行「僱員身心安康計劃」，為員工提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。本年度內，公署啟動為期兩年的「運用PRIDE指標建立正向機構」專題計劃。

	報告年度[1]				
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
查詢	**12,159**	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**
投訴					
(a)須處理的投訴個案	**6,112**	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**
– 接到的投訴	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]
– 由上年度轉入	868	870	758	817	970
(b)已完成的投訴個案	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**
已跟進並終結	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**
– 經查訊後終結[2]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]
– 經全面調查後終結[3]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]
– 經調解後終結[4]	134	133	237	205	149
經評審並終結	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]
– 受條例所限不得調查[6]	955[15]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]
(c)已完成的投訴個案百分比= (b)/(a)	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**
(d)轉撥下年度= (a) – (b)	**870**	**758**	**817**	**970**	**899**
已完成的主動調查數目	**8**	**11**	**12**	**12**	**10**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
註3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
註5. 基於缺乏表面證據、所涉機構正採取行動，或投訴人只是表達意見等原因而不予跟進並已終結的個案。
註6. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

FSC www.fsc.org 混合產品 源自負責任的森林資源的紙張 FSC™ C021898
採用環保紙張印製